



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad del servicio y su relación con la satisfacción del
usuario del Centro de emergencia mujer del distrito de
Contumaza, 2017**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTORA:

Br. ROSALES MENDOZA, Lucy Esther

ASESOR:

Dr. RECALDE GRACEY, Andrés Enrique

LINEA DE INVESTIGACION:

Administración del talento humano

PERU - 2018

RESUMEN

La presente tesis tiene la finalidad de determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario del Centro de Emergencia Mujer del distrito de Contumaza, 2017

La investigación es de tipo descriptivo correlacional, con una muestra de 43 usuarios que reciben servicios del Centro de Emergencia Mujer.

El instrumento utilizado fue la encuesta, que se administró a través de un cuestionario, siendo validada mediante la técnica Juicio de Expertos con profesionales en gestión pública y conocedores del proceso de investigación científica, también se validó los instrumentos con el análisis de confiabilidad del Alfa de Cronbach, que arrojó para la variable calidad del servicio un coeficiente de ,974 y para la variable satisfacción del usuario un coeficiente de ,961 los cuales califican como excelentes

Se concluye que entre la variable calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el Centro de Emergencia Mujer del distrito de Contumaza, 2017, existe una correlación directa y significativa en el nivel 0,01 (bilateral), porque el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Spearman es $r = ,691$, con un sig. (Bilateral) ,000. En consecuencia se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

El nivel de la variable calidad del servicio del Centro de Emergencia Mujer del distrito de Contumaza, 2017, es predominantemente “Alto” con un 55.8% determinado por 24 encuestados de un total de 43; lo mismo sucede con el nivel de la variable satisfacción del usuario.

PALABRAS CLAVE: Calidad de servicio, satisfacción del usuario, Centro de emergencia, Mujer, bienes materiales, confiabilidad, responsabilidad, expectativas.

ABSTRACT

The purpose of this thesis is to determine the relationship between the quality of the service and the satisfaction of the user of the Emergency Center for Women of the Contumaza district, 2017

The research is descriptive correlational type, with a sample of 43 users who receive services from the Emergency Center Woman.

The instrument used was the survey, which was administered through a questionnaire, being validated through the Expert Judgment technique with professionals in public management and knowledgeable about the scientific research process. The instruments were also validated with the reliability analysis of the Cronbach that I throw for the variable quality of the service a coefficient of,

974 and for the variable satisfaction of the user a coefficient of, 961 which qualify as excellent

It is concluded that between the variable quality of service and user satisfaction in the Emergency Center for Women in the district of Contumaza, 2017, there is a direct and significant correlation at the 0.01 level (bilateral), because the contingency coefficient of the statistician Spearman test is $r = .691$, with a sig. (Bilateral), .000. Consequently, the research hypothesis is accepted and the null hypothesis is rejected.

The level of the variable quality of service of the Emergency Center for Women in the district of Contumaza, 2017, is predominantly "High" with 55.8% determined by

24 respondents out of a total of 43; the same happens with the level of the variable

user
satisfaction.

KEY WORDS: Quality of service, user satisfaction, Emergency Center, Women, material goods, reliability, responsibility, expectations